

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BEKASI UTARA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Maretha Dwina Andini**

**201910315092**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BEKASI UTARA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Maretha Dwina Andini**

**201910315092**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Maretha Dwina Andini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315092

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023


Jakarta, 26 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si.  
NIDN. 0425076803

  
Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.  
NIDN. 0328066301

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Maretha Dwina Andini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315092

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023

Jakarta, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Gilbert Rely, S.H., S.E., Ak., M.Ak.  
NIDN. 0330036402

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Bambang Prayogo, Ak., MBA., CA.  
NIDN. 0301056004

Penguji : Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si.  
NIDN. 0425076803

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Akuntansi

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak.  
NIDN. 0405077203

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.  
NIDN. 0310036407

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara” merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah saya tuliskan secara jelas dan benar mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan (plagiat) dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk *digital* maupun non *digital* dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Maretha Dwina Andini

201910315092

## ABSTRAK

**Maretha Dwina Andini, 201910315092.** Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara.

Penelitian untuk memastikan ada tidaknya Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara. Penelitian dengan 100 responden dan menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS 26. Hasil penelitian : (1) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (3) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (4) Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** *Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.*

## **ABSTRACT**

**Maretha Dwina Andini, 201910315092.** *The Influence of Tax Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in North Bekasi.*

*Research to determine whether there is an influence of Tax Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax in North Bekasi. Research with 100 respondents and using non-probability sampling technique, with the method of data analysis using multiple linear regression with the SPSS 26 program. The results of the study: (1) Socialization of Taxation has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance; (2) Service Quality has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance; (3) Tax Sanctions have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance; (4) Tax Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions together have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance.*

**Keywords:** *Tax Socialization, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Bekasi Utara”.

Penulisan dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si. dan Ibu Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing.
5. Ayahanda dan Ibunda selaku orang tua penulis serta Maharani Eka Saraswati dan Marissa Mutmainah selaku kakak dan adik penulis.



6. Sahabat – sahabat penulis, Ade Fitria, Astri Herlina, Islamitha Adinda, Khorl Afifah, Rasya Dhiya, Rofiqoh, Siwi, Triyani, Dian, Ma'mun, Yusuf Degvieri, Ridho.
7. Teman – teman dalam satu tim bimbingan dosen (Ade, Rasya, Triyani, Angel, Fifit, Eriska, Florenza).

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk tujuan penelitian selanjutnya, menyadari masih banyaknya kekurangan dan keterbatasan.

Jakarta, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Maretha Dwina Andini

201910315092

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Tugas Akhir.....	8

<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Telaah Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Atribusi .....	10
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	11
2.1.3 Teori Kepatuhan .....	12
2.1.4 Perpajakan Pajak Bumi Dan Bangunan .....	12
2.2 Sosialisasi Perpajakan.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.4 Sanksi Perpajakan.....	17
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak .....	18
2.6 Telaah Empiris .....	19
2.7 Rerangka Konseptual.....	23
2.8 Hipotesis .....	24
2.8.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.....	24
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	25
2.8.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	26

2.8.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan .....	27
--	----

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 28**

3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3.1 Jenis Data .....	29
3.3.2 Sumber Data .....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya .....	30
3.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	30
3.4.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	31
3.4.3 Skala Pengukurannya.....	34
3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	35
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian .....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
3.5.5 Uji Hipotesis .....	39

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 41**

4.1 Karakteristik Data Responden.....	41
4.2 Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	42
4.2.3 Uji Kualitas Data .....	44
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.2.6 Uji Hipotesis .....	51
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	54
4.3.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan .....	54
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	55
4.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	56
4.3.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Secara Bersama – Sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1 Simpulan .....	59
5.2 Saran.....	59
<b>REFERENSI .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Jumlah pembayaran PBB di kota Bekasi periode 2020.....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Kriteria Pengambilan Sampel.....	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linear Berganda.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Persetujuan Izin Riset dan Kuesioner
- Lampiran II Data dan Jawaban Responden Penelitian
- Lampiran III Hasil Uji SPSS
- Lampiran IV Tabel Distribusi t
- Lampiran V Tabel Distribusi F
- Lampiran VI Tabel Distribusi R
- Lampiran VII Uji Referensi
- Lampiran VIII Uji Plagiarisme
- Lampiran IX Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran X Daftar Riwayat Hidup

